



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Gestión de Calidad en el área de A&B desde la perspectiva del personal del
Hotel San Agustín Exclusive, Distrito Miraflores 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

July Madeleyne Puza Mamani

ASESOR

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA-PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Mgtr. Maria Vigo Galvez

SECRETARIA

Mgtr. Luz Irene Asencio Reyes

VOCAL

MBA. Manuel López Uribe

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres quienes me brindan su apoyo incondicional, a mis hermanos, quienes me han dado su apoyo moral para seguir adelante durante mi vida universitaria. Y a mis compañeros de clase por compartir nuestros conocimientos y alegrías.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi asesora

por brindarnos su conocimiento

para el desarrollo de la presente tesis.

A dios por darme la sabiduría y perseverancia.

Agradecer al hotel San Agustín Exclusive

Por permitir el desarrollo de esta investigación.

Por ultimo mi mas eterno agradecimiento

a la universidad Cesar Vallejo, mi casa de estudios.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo July Madeleyne Puza Mamani con DNI N° 76025919, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2016

.....

JULY MADELEYNE PUZA MAMANI

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de calidad en el área de A&B desde la perspectiva del personal del Hotel San Agustín Exclusive, distrito Miraflores 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

ÍNDICE

Pagina del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	16
1.4 Formulación del Problema	20
Problema general	20
Problemas específicos.....	20
1.5 Justificación.....	20
1.6 Objetivo	21
Objetivo General.....	21
Objetivo específicos.....	21
II. METODO.....	22
2.1. Diseño de investigación:	22
2.2. Variable, Operacionalización.....	22
2.3 Población y Muestra.....	23
Población	23
Muestra.....	23
Muestreo.....	23
2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y confiabilidad	24
Técnicas	24
Instrumento.....	24
Validez	24
Confiabilidad	25
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	26
2.6 Aspectos Éticos.....	26
III.RESULTADOS.....	27

3.1	Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por variable.....	27
3.2	Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por dimensión.....	27
3.3	Parámetros Estadísticos de las dimensiones por comparación	29
IV.	DISCUSION.....	30
V.	CONCLUSIONES.....	34
VI.	RECOMENDACIONES.....	35
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	36
VIII	ANEXOS.....	38
	ANEXO N°1: Instrumento de Investigación.....	38
	ANEXO N°2. Matriz de Consistencia	41
	ANEXO N°3. Fichas de validación de expertos	42
	ANEXO N°4. Marco conceptual	47
	ANEXO N°5. Frecuencia de los ítems.....	49
	ANEXO N°6 Fotografías del lugar donde se llevó a cabo investigación.....	66
	ANEXO N°7 Base de datos de spss.....	70

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: distribución de los colaboradores del hotel San Agustín Exclusive	20
Tabla N°2: Juicio de expertos	22
Tabla N°3: Método de promedios	23
Tabla N°4: Estadísticos de Fiabilidad	24
Tabla N°5: Variable: Gestión de Calidad	25
Tabla N°6: Dimensión: manual de calidad	25
Tabla N°7: Dimensión: manual de procedimientos	26
Tabla N°8: Dimensión: registros de calidad	26
Tabla N°9: Dimensión: por comparación	27

RESUMEN

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no se buscó manipular la variable de estudio, es del tipo básico-descriptivo, el cual tuvo como objetivo general Identificar la forma que se da la gestión de calidad en el área de A&B desde la perspectiva del personal del hotel San Agustín Exclusive distrito de Miraflores, año 2016; la cual conto con una población de 20 colaboradores, siendo una muestra de la misma cantidad, se usó el cuestionario para la recolección de datos, los cuales fueron procesados por el programa SPSS 22, el cual tuvo como resultado en cuanto a la variable Gestión de Calidad se identificó que el 80% de la población, señalo que la aplicación de la gestión de calidad es muy buena, y se concluyó que el propósito de la investigación fue identificar la forma en que se da la gestión de calidad en el hotel San Agustín Exclusive desde la perspectiva de los colaboradores, distrito de Miraflores , año 2016, según los resultados obtenidos, se identificó que el 80% de los colaboradores aplican la gestión de calidad de forma buena

Palabras clave: gestión de calidad, manual de calidad, manual de procedimientos, registros de calidad, atención, servicio

ABSTRACT

The present research is of a non-experimental nature, since it was not sought to manipulate the study variable, it is of the basic descriptive type, which had as general objective To identify the form that gives the quality management in the area of A & B since the Perspective of the staff of the Hotel San Agustín Exclusive district of Miraflores, year 2016; Which had a population of 20 collaborators, being a sample of the same amount, the questionnaire was used for data collection, which were processed by the SPSS 22 program, which resulted in the variable Management of Quality was identified that 80% of the population, pointed out that the application of quality management is very good, and it was concluded that the purpose of the research was to identify the way in which quality management is given at the San Agustín hotel Exclusive from the perspective of the collaborators, district of Miraflores, in 2016, according to the results obtained, it was identified that 80% of the employees apply quality management in a good way

Key words: quality management, quality manual, procedures manual, quality records, attention, service